

CAZON  
XC 21  
-2009  
E57

Government  
Publications

Legislative  
Assembly  
of Ontario



Assemblée  
législative  
de l'Ontario

## STANDING COMMITTEE ON PUBLIC ACCOUNTS



**EMPLOYMENT AND TRAINING DIVISION**  
(Section 3.08, 2008 Annual Report of the Auditor General of Ontario)

1<sup>st</sup> Session, 39<sup>th</sup> Parliament  
58 Elizabeth II

**Library and Archives Canada Cataloguing in Publication Data**

Ontario. Legislative Assembly. Standing Committee on Public Accounts  
Employment and Training Division (Section 3.08. 2008 Annual report of the Auditor  
General of Ontario)

Text in English and French on inverted pages.

Title on added t.p.: Division de l'emploi et de la formation (Rapport annuel 2008 du  
vérificateur général de l'Ontario, section 3.08).

Also available on the Internet.

ISBN 978-1-4435-1738-6

1. Ontario. Employment and Training Division—Auditing.
  2. Occupational training—Government policy—Ontario.
  3. Apprenticeship programs—Government policy—Ontario.
  4. Literacy programs—Ontario.
  5. Entrepreneurship—Government policy—Ontario.
- I. Title. II. Title: Division de l'emploi et de la formation (Rapport annuel 2008 du vérificateur général de l'Ontario, section 3.08)

HD4885.C3 O56 2009

354.9'68243909713

C2009-964072-4E

Legislative  
Assembly  
of Ontario



Assemblée  
législative  
de l'Ontario

The Honourable Steve Peters, MPP  
Speaker of the Legislative Assembly

Sir,

Your Standing Committee on Public Accounts has the honour to present its Report and commends it to the House.

Norman W. Sterling, MPP  
Chair

Queen's Park  
January 2010



Digitized by the Internet Archive  
in 2022 with funding from  
University of Toronto

<https://archive.org/details/31761114684194>

**STANDING COMMITTEE ON PUBLIC ACCOUNTS**

**MEMBERSHIP LIST**

1<sup>st</sup> Session, 39<sup>th</sup> Parliament

NORMAN W. STERLING  
Chair

TED ARNOTT  
Vice-Chair

FRANCE GÉLINAS	LIZ SANDALS
PHIL MCNEELY	MARIA VAN BOMMEL
JERRY J. OUELLETTE	DAVID ZIMMER
DAVID RAMSAY	

---

Katch Koch  
Clerk of the Committee

Susan Viets  
Research Officer



**STANDING COMMITTEE ON PUBLIC ACCOUNTS**

**LIST OF CHANGES TO COMMITTEE MEMBERSHIP**

LAURA ALBANESE was replaced by DAVID RAMSAY on September 15, 2009.

ERNIE HARDEMAN was replaced by TED ARNOTT on September 15, 2009.



## CONTENTS

PREAMBLE	1
Acknowledgments	1
INTRODUCTION	1
OVERVIEW	1
OBJECTIVE OF THE AUDITOR'S AUDIT	2
ISSUES RAISED IN THE AUDIT AND BEFORE THE COMMITTEE	2
Apprenticeship Program	2
Developments in the Apprenticeship Program since the Last Audit and Tracking Completion Rates	2
Monitoring Program Quality and Compliance	6
Ontario College of Trades	6
Addressing Skill Shortages: Labour Market Needs	8
Enforcement of Legislation on Restricted Trades	9
Apprenticeship Training Tax Credit	11
Ontario Skills Development Program and Self-Employment Benefit Program	11
Management Framework for Programs	11
Ontario Skills Development Program	12
Client Frustrations	12
Ontario Skills Development Program Application Rejections	13
Plans for Program Changes	13
Literacy and Basic Skills Program	13
LIST OF COMMITTEE RECOMMENDATIONS	16



## PREAMBLE

In May 2009 the Standing Committee on Public Accounts held public hearings on the Auditor General's audit report on the Ministry of Training, Colleges and Universities' (Ministry's) Employment and Training Division (section 3.08 of the Auditor General's *2008 Annual Report*). During the hearings, senior officials from the Ministry appeared before the Committee.\* In this report the Committee summarizes and endorses the Auditor's findings and recommendations, and presents the Committee's findings, views, and recommendations. The Committee requests that the Ministry provide the Committee Clerk with a written response to each of the Committee's recommendations within 120 calendar days of the tabling of the report with the Speaker of the Legislative Assembly, unless otherwise specified in a recommendation.

## Acknowledgments

The Standing Committee on Public Accounts extends its appreciation to officials from the Ministry for their attendance at the hearings. The Committee also acknowledges the assistance provided during the hearings and report writing deliberations by the Office of the Auditor General, the Clerk of the Committee, and staff in the Legislative Research Service.

## INTRODUCTION

The governments of Canada and Ontario signed the Labour Market Development Agreement (LMDA) in November 2005. The agreement took effect in January 2007. Since then, the Ministry's Employment and Training Division (hereinafter called Division) has been integrating employment and training services formerly provided by the federal government to provide a one-stop training and employment system. The integrated network is called Employment Ontario. The Division spends more than \$900 million annually on Employment Ontario programs and services.

## OVERVIEW

The Ministry is now responsible for administering federal programs that are referred to as the Ontario Employment Benefits and Support Measures (EBSMs). Canada provided more than \$529 million in 2007-08 for EBSM programs designed to help people eligible for Employment Insurance (EI) or people who are unemployed. It also provided \$53 million for administrative costs and committed to provide \$25 million over three years to develop new information systems. EBSM expenditures in 2007-08 totaled \$585 million.

The Auditor focused on the following two Division programs that existed before the signing of the LMDA:

- Apprenticeship Training; and

---

\* For a transcript of the proceedings, see Committee *Hansard*, May 13, 2009.

- Literacy and Basic Skills.

The Auditor also focused on the following two federal programs now under the Division:

- Skills Development Program; and
- Self-Employment Benefit Program.

These four programs represent \$412 million (about 48%) of the Division's expenditures.

## **OBJECTIVE OF THE AUDITOR'S AUDIT**

The audit objective was to assess whether the Ministry had adequate systems, processes, and procedures in place for managing these programs to:

- ensure that services are being delivered in accordance with legislative and policy requirements;
- ensure that the Ministry and its delivery agencies are providing programs and services to clients in an economical and efficient manner; and
- measure and report whether the programs are meeting their objectives.

In 2002 the Auditor conducted an audit of the Apprenticeship and Literacy and Basic Skills programs.

## **ISSUES RAISED IN THE AUDIT AND BEFORE THE COMMITTEE**

Significant issues were raised by the audit and before the Committee. The Committee attaches particular importance to those issues discussed below.

### **Apprenticeship Program**

#### *Developments in the Apprenticeship Program since the Last Audit and Tracking Completion Rates*

The Auditor cited apprenticeship training figures that were current as of June 2008 and compared them with figures for the 2001-02 fiscal year. He noted a 25% increase in apprenticeship training expenditures (\$81 million to \$101 million) and that the number of registered apprentices had more than doubled (52,000 to 109,000).

The Auditor said that the Ministry needs to obtain information on apprenticeship completion and employment rates in relation to labour market demand. The Ministry had agreed to implement outcome-based measures by January 2004 and thereafter to report publicly on achievements. To date the Ministry has only publicly reported on the number of annual apprenticeship registrations. The Auditor recommended that the Ministry should measure and track apprentice

---

completion and employment rates using methods that permit comparisons among trades and over time and should also benchmark against other jurisdictions. The Auditor also recommended that the Ministry should periodically assess why apprentices fail to complete their training and develop appropriate strategies to address this.

### **Apprenticeship Statistics for 2008-09 Fiscal Year**

The Ministry updated the Committee on apprenticeship training figures for the 2008-09 fiscal year. The Ministry said that despite challenges related to the economic downturn it met targets for registering apprentices in 2008-09 and registrations increased by 7% in comparison with the prior year. In Ontario there were 120,000 apprentices learning a trade – double the number registered in the 2002-03 fiscal year. Registrations in the Ontario Youth Apprenticeship Program increased to 25,000 from about 23,000 in 2005-06. There are over 154 trades in the Ontario apprenticeship system.

### **Tracking Completion Rates**

The Ministry noted complexities in tracking completion rates but did indicate that about 50% of those registered are actually completing their apprenticeships and becoming certified. Between fiscal years 2002-03 to 2008-09, the Ministry issued 80,000 certificates. Completion rates are higher in the restricted trades, which comprise about 50% of those working in the trades.

The Ministry is participating in a national (federal, provincial and territorial) apprenticeship survey. The study will yield comprehensive data on apprenticeship outcomes. The disaggregated data for Ontario will provide the Ministry with information on reasons for non-completion, which will help target its efforts to support higher rates of completion. The Ministry is also “scoping out” its own research project to obtain good data on such factors as completions, and supply and demand. It will encourage apprentices to focus their efforts on those trades most likely to lead to full-time employment. The Ministry also said that it is evaluating the Ontario Youth Apprenticeship Program to ensure that the program meets its objectives in supporting young people entering the trades.

### **Defining Completion and Employment Ontario Information System**

The Ministry will be using the national apprenticeship survey definition of completion and said now that all jurisdictions will use this same definition, it will be possible to obtain better relative data and a better understanding of reasons why apprentices do not complete their training. In the past, jurisdictions have assessed non-completion differently; apprentices may leave training programs for a variety of reasons. This has posed questions regarding the definition for completion. For example, if an individual chose to leave one apprenticeship training program for another one, should that individual be considered a non-completer? Or, if an individual discontinued a training program in a voluntary trade, where certification was not required, but the individual continued to work in that trade, does this count as a non-completion?

The Ministry said completion entails that an individual

- complete all in-school training;
- finish the on-the-job training component; and
- in most cases, write and pass a certification exam (not all trades require this).

The Committee noted that the Ministry previously committed to implementing outcome-based measures on apprenticeship completion and employment rates in relation to labour-market demand by January 2004. The Committee wanted to know why it has taken so long to determine the definition of completion.

The Ministry replied that the key issue is having a robust data information system in place. It said that appropriate tracking systems are required in order to be able to report on the completion rate. The Ministry is now developing an information tracking system called the Employment Ontario Information System, which will track apprentices through various stages of training through to receipt of certification. The system will be modular. The Ministry already has the contract management module and is adding the case management module. It said that the system is going to provide the Ministry with detailed information.

### **Committee Recommendations**

The Standing Committee on Public Accounts recommends that:

1. **Within three months of the end of the 2009-10 fiscal year, the Ministry of Training, Colleges and Universities shall provide the Standing Committee on Public Accounts with data on the number of registrations and completions for each trade in the Apprenticeship Program for 2009-10.**
2. **The Ministry of Training, Colleges and Universities shall provide the Standing Committee on Public Accounts with a status report on the implementation of the Employment Ontario Information System, explaining how the system is helping the Ministry track accurate completion rates and providing a timeline for when the system will be fully implemented.**

### **Ministry Undertakings to Encourage Completions**

The Ministry said that its employment and training consultants counsel apprentices who may be potentially eligible to complete, to try to support them in moving forward to completion. The consultants support apprentices in a number of ways, including the following:

- by providing study guides and individual counselling;
- by discussing areas of weakness or areas requiring improvement; and

- by arranging extended time and/or a private room (if distraction is an issue) for writing an exam and for an interpreter/translator, as required.

Apprentices are encouraged to write their certificate of qualification exam as soon as possible after completing their apprenticeship program. The Ministry will, in the future, be able to assess whether these types of measures are improving the pass rates through the Employment Ontario Information System.

The Ministry is examining such measures as accelerated in-school training for laid-off apprentices. It has also undertaken some research with individual apprentices to learn reasons for non-completion. *Understanding Apprenticeship Non-Completion: A Survey of Current Apprentices*, a report prepared by the Peel-Halton-Dufferin Training Board in conjunction with the Ministry, Sheridan College and Humber College, was published in March 2009.

### Supplementary Information

*Understanding Apprenticeship Non-Completion* states that

no contact was permitted with apprentices who had already withdrawn from their programs. Therefore, their reasons for withdrawal had to be gathered through indirect contact with current apprentices.

The report contains the following conclusions:

- Increased financial support for apprentices is needed.
- Employers benefited even while apprentices remained apprentices.
- The news is not all bad (twenty-five percent of respondents reported no problems when asked what problems they were having in attending school and several respondents highly praised their programs).

### Federal Apprenticeship Incentive Grant

Service Canada and the Ministry sent letters to all apprentices to ensure that they were aware of an apprenticeship incentive grant that is offered by the federal government. Under the grant, apprentices receive money for finishing programs. The goal is for them to complete both their in-school and on-the-job training.

### Committee Recommendation

The Standing Committee on Public Accounts recommends that:

3. **The Ministry of Training, Colleges and Universities shall provide the Standing Committee on Public Accounts with a status report on measures that the Ministry is undertaking to increase the percentage of those registered in an apprenticeship program that actually complete the program. The Ministry shall also provide the Committee**

with an update on its most recent research into the causes of non-completions.

#### **NOTE**

The Committee wishes to notify the Ministry that in one year's time from the tabling of the Committee report on section 3.08, it will request the Ministry to participate in follow-up hearings with the Committee. The purpose of the follow-up hearings will primarily be to discuss the Ministry's progress on both accurately measuring and increasing the rate of those registered in an apprenticeship program that actually complete the program.

#### *Monitoring Program Quality and Compliance*

The Auditor noted concerns voiced by employment and training consultants who felt that there was too much emphasis on quantity, as opposed to quality, with regards to meeting apprenticeship registration targets. Consultants said that the increase in caseloads had eliminated time to work with existing apprentices or employers. The Auditor noted that the number of consultants (100) had remained constant since the 2002 audit while caseloads had nearly doubled, averaging 900 to 1,000 apprentices per consultant. The Auditor recommended that the Ministry should review its resource requirements in field offices and its caseloads to enable training consultants to conduct sufficient and timely site visits to employers and in-school training providers and to better support their apprentices.

The Ministry noted that it had hired an additional 20 employment and training consultants by the end of fiscal year 2008-09. It is moving towards a "one-stop shopping" model for clients who are trying to access employment and training services. The consultants will be broadly skilled so that they are able to support a variety of employment and training programs. The Ministry said that its employment service providers are expected to assist individuals interested in going into the trades in finding employers who would be willing to take them on as apprentices.

#### *Ontario College of Trades*

The Ministry provided details on the Ontario College of Trades.<sup>1</sup> It said the College will provide the government with a forum to raise, discuss and resolve issues with all participants in the apprenticeship training system. The Ministry believes that some (including parents) have not viewed the trades as having as high a profile as deserved and that the College will attract new apprentices to the trades and will bestow on the trades a professional status similar to that of teachers, health professionals or engineers. (The Ministry does have a number of

---

<sup>1</sup> Legislation to create the College (Bill 183, the *Ontario College of Trades and Apprenticeship Act, 2009*) received Royal Assent on October 28, 2009. The College will be implemented in phases and will become fully operational in 2012.

measures currently in place to promote the skilled trades, including the Ontario Youth Apprenticeship Program.)

In addition to promoting careers in the trades, the Ministry said establishing the College will help to

- make it easier to attract and certify internationally trained workers;
- conduct research;
- make sure that training priorities are focusing on the needs for the future of high-demand trades; and
- give the skilled trades sector ownership.

There are numerous specific objectives for the College including the following (please see *Hansard* for the full list cited by the Ministry):

- to regulate the practice of trades;
- to govern the members of the College;
- to issue certificates of qualification and statements of membership to members of the College and renew, amend, suspend, cancel, revoke or reinstate those certificates and statements as appropriate;
- to establish apprenticeship programs and other training programs for trades including training standards, curriculum standards and examinations;
- to maintain a public register of its members (the Ministry currently registers apprentices and journeypersons; the College will take over the registration process when the apprentice becomes certified as a journeyperson); and
- to determine appropriate journeyperson-to-apprenticeship ratios for trades subject to ratios.

With respect to the latter point, the Ministry said that the College will engage employers, apprentices, journeypersons and others in determining the appropriate ratios. The Committee expressed concern that the current high ratio of three journeypersons per apprentice (3:1), as opposed to a lower 1:1 ratio that exists elsewhere, is making it difficult for those in Ontario who want to become apprentices to secure placements.

### **Committee Recommendation**

The Standing Committee on Public Accounts recommends that:

4. **The Ministry of Training, Colleges and Universities shall report back to the Standing Committee on Public Accounts by the end of 2010 on the results of the Ontario College of Trades' review of the appropriate journeyperson-to-apprentice ratios.**

## Ontario College of Trades, Continued

According to the Ministry, the College will be an industry-driven, self-regulatory body that will protect the public through, for example, its public registry of members and its role in receiving and investigating complaints. It will be able to deal with issues of discipline, misconduct, incompetence and incapacity.

The community colleges and the non-community college training delivery agents, such as union training centres, will continue to provide the in-school portion of apprenticeship training. The Ministry will work in partnership with the College to identify where in-school training needs to be provided in order to ensure good access to training.

The board of governors will comprise 21 individuals, four from each of the four sectors (service, industrial, automotive and construction) within the apprenticeship system as well as four laypersons who represent the public and one community college representative. The College will have divisional boards, with four of the divisional boards representing the four sectors. The boards will deal with issues specific to the sectors. As noted earlier, the College will take over responsibilities for the certification of journeypersons. The Ministry will continue to be responsible for such key functions as apprenticeship registration and support, and the allocation of funding to training delivery agents. It will also retain its training consultants to help meet these responsibilities.

### *Addressing Skill Shortages: Labour Market Needs*

The Auditor noted that the Ministry has added 20 new apprenticeship trades over the past five years to bring the total to 153 (now 154) in the four sectors. The largest increase has been in the service trades. The expansion has helped meet labour market needs in some areas but has not addressed the skilled worker shortage for plumbers, industrial and construction electricians, and others. The Auditor recommended that the Ministry should develop strategies to attract apprentices to high-demand trades and to help them complete their training.

The Ministry noted that 63% of all the new registrants in 2008-09 were in the top ten trades. Those trades are as follows:

1. automotive sector technician;
2. electrician – construction and maintenance;
3. hairstylist;
4. carpenter;
5. cook;
6. early childhood educator;
7. industrial mechanic/millwright;
8. plumber;
9. information technology contact centre – customer care agent; and
10. truck and coach technician.

The Ministry said that it works closely with training delivery agents on the issue of demand for particular trades. The Ministry tries to use labour market information on high-demand trades to influence people to enter those trades. Apprenticeship surveys assist in matching supply and demand. Ministry staff also works closely with local employers to ascertain community need and to encourage apprentices to fill these positions.

Many Ontario trades people are part of the red seal trades, a nationally recognized standard. The Ministry said that the *Ontario Labour Mobility Act, 2009* is intended to ensure that Canadian trades people are able to move from one province or territory to another without lowering standards across jurisdictions. At the same time, the Ministry said that it will support skills development in high-demand areas which should help keep Ontarians in Ontario. The Ministry anticipates that with forthcoming retirements and demographic changes, that Ontario will face skills shortages.

### **Committee Recommendation**

The Standing Committee on Public Accounts recommends that:

- 5. The Ministry of Training, Colleges and Universities shall provide the Standing Committee on Public Accounts with a report assessing the extent of anticipated skills shortages in high demand trades in Ontario and on any initiatives underway to attract apprentices to those trades.**

### *Enforcement of Legislation on Restricted Trades*

The Auditor noted that 21 trades are designated as restricted to certified tradespersons or registered apprentices. Restricted trades include such occupations as automotive technician and construction electrician. In 1993 the Ministry delegated enforcement of certificate requirements for 20 of these trades to the Ministry of Labour (MOL). The Auditor said that on site visits to motive power shops, consultants have found unlicensed workers doing restricted work illegally. He also noted that enforcement is a challenge in this sector as work is often not concentrated at one job site. The Auditor recommended that the Ministry should work with other ministries and bodies that have enforcement responsibilities in industries that require certification to share the plans for and results of enforcement activities and to develop a risk-based strategy for inspecting businesses and work sites in those industries.

The Ministry said that the College will work with the Ministry of Training, Colleges and Universities, the Ministry of Labour, the Ministry of Transportation and other ministries that have a role in the enforcement and health and safety of job sites to ensure that all those performing work (or a part of work) in a compulsory or restricted trade are certified to do so. Any enforcement responsibilities delegated to the College will complement Ministry of Labour activities.

On October 17, 2008 the Ministry of Training, Colleges and Universities entered into an agreement with the Ministry of Labour that allows Ministry of Labour inspectors to access Ministry of Training, Colleges and Universities data to support their enforcement activities. If an inspector inspects a work site in a restricted trade and a worker is not able to produce a certificate, the inspector is able to ask for the individual's name and to check the Ministry of Training, Colleges and Universities data to determine whether the worker is registered as an apprentice or a journeyperson. Previously, privacy issues prevented inspectors from doing this, but the formal agreement between the two ministries ensures that all freedom of information provisions will be respected. The Ministry is working with the Ministry of Transportation to establish the same kind of access to data to facilitate compliance and enforcement activity.

### **Committee Recommendation**

The Standing Committee on Public Accounts recommends that:

- 6. The Ministry of Training, Colleges and Universities in consultation with the Ministry of Labour shall provide the Standing Committee on Public Accounts with a status report on the results of Ministry of Labour's inspections of employers in restricted trades since implementation of the new agreement between the two ministries that provides Ministry of Labour inspectors with access to Ministry of Training, Colleges and Universities data. The report should specify whether or not enforcement has improved as a result of the agreement, any changes to enforcement responsibilities that would result from the creation of the Ontario College of Trades, and whether a risk-based strategy for inspecting businesses and work sites in restricted trades is under consideration.**

### **Increasing the Number of Restricted Trades**

The College will have the mandate to increase the number of restricted trades. The number would remain constant unless the College opted for an increase.

### **Exam Process for Specific Sectors within a Restricted Trade**

There are a number of specific trades within the automotive sector including alignment and brake technician, and electronic accessory technician. The Committee noted that it believed that mechanics specializing in one area for on-the-job training were expected to write an exam that covered other areas for which they had received no on-the-job training. The Committee asked how the Ministry assists such people in writing the exam. The Ministry replied that it recognizes that work is specialized in some industries. For specific trades in an industry, the Ministry has associated on-the-job and in-school training, the latter including specific standards and curricula. The Ministry said that it works closely with industry when it develops training standards and curricula, in order to ensure, for example, that the standards reflect current industry needs.

## Advisory Committees and Industry Committees

Provincial advisory committees and industry committees exist for trades or groups of related trades. The Ministry works with these committees on the training standards and curricula discussed above. The College of Trades will be responsible for the development of those training standards and curricula and will work with representatives from industry on this.

### *Apprenticeship Training Tax Credit*

The Ministry said that, as recommended by the Auditor, it is working with the Ministry of Finance to evaluate whether the apprenticeship training tax credit is achieving the expected outcomes (whether it is helpful and effective in encouraging employers to hire apprentices and in reducing skills shortages) and whether improvements are needed to enhance the effectiveness of the tax credit. The Ministry noted that the tax credit is administered by the Ministry of Finance and said the role of the Ministry of Training, Colleges and Universities is to promote the tax credit and to encourage more employers to hire apprentices.

### **Committee Recommendation**

The Standing Committee of Public Accounts recommends that:

- 7. The Ministry of Training, Colleges and Universities shall report back to the Standing Committee of Public Accounts on the outcome of its joint evaluation with the Ministry of Finance on whether or not the Apprenticeship Training Tax Credit is achieving the expected outcomes and on any planned improvements.**

## **Ontario Skills Development Program and Self-Employment Benefit Program**

Since January 2007, the Ministry has been responsible for the Skills Development Program and the Self-Employment Benefit Program, which were both previously run by the federal government. The Auditor cited weaknesses, including the following, for both programs:

- inconsistencies in local office decisions to provide support;
- a need for improved monitoring to ensure participants complete training and comply with program requirements; and
- insufficient program monitoring (the Auditor noted, for example, that there is insufficient information on whether clients remain employed in fields they were trained for).

### *Management Framework for Programs*

The Ministry noted that the Auditor recommended (for both programs) that steps be taken to ensure consistent delivery and levels of support for customers no matter where they live. The Ministry described the Auditor's observations as timely. The Ministry is transforming Employment Ontario to better serve

customers and said the Auditor's recommendations will assist in this process. A key component will be the development and implementation of a performance management framework for the training programs. This framework for training services will set out three broad dimensions of service delivery success: effectiveness, customer service, and efficiency. Performance indicators will be developed to clearly track client characteristics, outcomes of training, customer service standards and provincial targets.

### *Ontario Skills Development Program*

The Ministry provided additional information on the Ontario Skills Development Program. It said that the number of people participating in the program increased by 14% to 13,239 in 2008-09 in comparison with the previous year. It added that the Job Connect program continues to serve people who face barriers to finding work, those educated overseas, and people participating in Ontario Works.

### *Client Frustrations*

The Committee noted frustration among constituents regarding timeliness of responses to applications for both the Ontario Skills Development Program and the Self-Employment Benefit Program. The Ministry acknowledged that there are areas of friction as clients move through the system and said that the system inherited by Ontario from the federal government resulted in parallel systems running at the community level. The task of connecting people to the right service can pose challenges in some cases.

The Ministry described steps involved for an individual applying for the Ontario Skills Development Program. During the assessment period a consultant meets with the applicant to assess whether training is the right option to pursue. Ideally, the applicant will receive an appointment for this assessment within five days. However, in communities where there are significant layoffs, that service target may not be met. The Ministry has taken measures to address this.

If the applicant's preference is for training, that person is asked to explore training options. The Ministry described this as a client-focused approach which can take time and said it tries to ensure this task is not onerous. The next step is to determine income support available to the individual during training. This step also takes time, at a traumatic point in the life of someone who has just been laid off. The Ministry requires these steps because it will be investing a significant amount of public money in any person who pursues training.

Even after a person is approved for the program, friction can still occur. For example a client may wish to begin training immediately, but training opportunities may not arise quickly and possibly not until the next big intake at a college. The Ministry also monitors clients during training. As noted earlier, the program involves numerous steps, which does generate frustration.

### *Ontario Skills Development Program Application Rejections*

The Ministry rejects applications to the Ontario Skills Development Program in certain circumstances (it will provide feedback to the applicant). In most cases rejection occurs when the requested training is either for a longer term or at a higher level than the Ministry is willing to support. This may occur, for example, in cases where an applicant wants to train to teach at a university. In other cases, individuals may not meet the criterion for “unemployed.” Sometimes a person anticipates a layoff, wants to be proactive and applies to the program, but the Ministry said that its rules prevent such a person from applying. The Ministry will also turn down applications for training at schools (private colleges) that are not registered and said registration with the Ministry is necessary to ensure that the school offers good quality training.

### *Plans for Program Changes*

The Ministry described the Auditor’s program recommendations as balanced and said that the Auditor correctly noted cost variations in client training. The Ministry has now capped support at \$28,000, though cited certain cases when the cap might be exceeded. The Ministry’s primary concern was to ensure uninterrupted service in programs transferred to it from the federal government. It believes program improvements will be necessary, has already taken small steps, and will focus on larger issues in the future. The Ministry noted that the programs are in demand given the significant number of layoffs and associated need for training.

### **Literacy and Basic Skills Program**

The Auditor believes that the Ministry has addressed some funding inequities in the Literacy and Basic Skills Program but said that inequities remain. He noted that many providers spent funding without delivering the required service hours. The Auditor recommended that the Ministry report separately on outcomes for clients who exit the program at various phases (for example, those who exit after an assessment without receiving any intensive training versus those who complete the program). He also recommended tracking and reporting on the length of time learners remain in the program, and implementing a funding model that recognizes learner outcomes and better matches funding to service levels provided.

The Ministry said that it is developing a performance-based management system, with the assistance of partners and technology. It provided the following information on literacy and basic skills training:

- The 2009 Ontario budget announced \$90 million in funding over two years to expand training.
- A Ministry focus will include initiatives such as community literacy, distance learning, and workplace literacy.
- In 2008-09 an investment of nearly \$75 million funded programs at almost 300 sites across Ontario including colleges, school boards and community-

based organizations; almost \$2.67 million was provided in one-time funding to literacy and basic skills service providers.

- The program assisted nearly 50,000 learners in 2007-08 with 67% of exiting learners going on to further education and employment.
- The number of learners served and their rates of success have increased steadily since 2003-04.
- A goal is to provide customers with high-quality literacy services no matter where they live.
- Work is underway with partners to develop a literacy curriculum and a common assessment tool to gauge the effectiveness of literacy programs.

The Ministry noted that those laid-off have often worked for years in manufacturing. These people may require training in literacy, math and other essential skills before they can consider pursuing further education or retraining. The Ministry works with partners and service providers to try to meet these people's needs. The Ministry added that the program extends beyond training in basic reading and writing skills including, for example, the development of computer and oral communication skills.

The Ministry emphasized that literacy learners move through the program at their own pace. Some may not undertake full-time training for a variety of reasons including part-time work commitments or child care issues. The program is learner-focused. Some learners need literacy skills to become independent; for others, the goal may be employment or further education and training.

### Program Streams

The Ministry said there are four streams in the Literacy and Basic Skills Program – anglophone, francophone, a stream for deaf persons, and one for Aboriginal people.

### New Curriculum

The Ministry is developing a literacy and basic skills curriculum, which will be available in 2011-12. It is working closely with literacy service providers on the curriculum, which will be tested in pilots. The curriculum will focus on a variety of learner pathways (and goals) including the following: independence, employment, credit study, post-secondary education, and apprenticeship. Service providers currently use a variety of tools (both those available through the Ministry and those developed by service providers) for training.

### Standardizing Contact Hours

The Committee asked how the Ministry addressed the Auditor's concern regarding discrepancies in the number of learner contact hours at different service providers. The Ministry replied that all provide training but many, at different levels, varying from grade 1 equivalency to high school equivalency. The Ministry currently uses contact hours for tracking, but will examine a different,

standardized approach in the future and said that it will take “a couple of years” to develop this new approach. Transformation of the Literacy and Basic Skills Program will include improving the performance management system for literacy; measuring skills attained by learners; and developing the new curriculum.

### **Committee Recommendation**

The Standing Committee on Public Accounts recommends that:

- 8. The Ministry of Training, Colleges and Universities shall provide the Standing Committee on Public Accounts with a status report on the development of its performance management frameworks for the Ontario Skills Development Program, the Self-Employment Benefit Program, and the Literacy and Basic Skills Program, noting specific performance indicators that will be used in the frameworks and timelines for implementation of the frameworks.**

## LIST OF COMMITTEE RECOMMENDATIONS

The Standing Committee on Public Accounts recommends that:

1. Within three months of the end of the 2009-10 fiscal year, the Ministry of Training, Colleges and Universities shall provide the Standing Committee on Public Accounts with data on the number of registrations and completions for each trade in the Apprenticeship Program for 2009-10.
2. The Ministry of Training, Colleges and Universities shall provide the Standing Committee on Public Accounts with a status report on the implementation of the Employment Ontario Information System, explaining how the system is helping the Ministry track accurate completion rates and providing a timeline for when the system will be fully implemented.
3. The Ministry of Training, Colleges and Universities shall provide the Standing Committee on Public Accounts with a status report on measures that the Ministry is undertaking to increase the percentage of those registered in an apprenticeship program that actually complete the program. The Ministry shall also provide the Committee with an update on its most recent research into the causes of non-completions.
4. The Ministry of Training, Colleges and Universities shall report back to the Standing Committee on Public Accounts by the end of 2010 on the results of the Ontario College of Trades' review of the appropriate journeyperson-to-apprentice ratios.
5. The Ministry of Training, Colleges and Universities shall provide the Standing Committee on Public Accounts with a report assessing the extent of anticipated skills shortages in high demand trades in Ontario and on any initiatives underway to attract apprentices to those trades.
6. The Ministry of Training, Colleges and Universities in consultation with the Ministry of Labour shall provide the Standing Committee on Public Accounts with a status report on the results of Ministry of Labour's inspections of employers in restricted trades since implementation of the new agreement between the two ministries that provides Ministry of Labour inspectors with access to Ministry of Training, Colleges and Universities data. The report should specify whether or not enforcement has improved as a result of the agreement, any changes to enforcement responsibilities that would result from the creation of the Ontario College of Trades, and

**whether a risk-based strategy for inspecting businesses and work sites in restricted trades is under consideration.**

- 7. The Ministry of Training, Colleges and Universities shall report back to the Standing Committee of Public Accounts on the outcome of its joint evaluation with the Ministry of Finance on whether or not the Apprenticeship Training Tax Credit is achieving the expected outcomes and on any planned improvements.**
- 8. The Ministry of Training, Colleges and Universities shall provide the Standing Committee on Public Accounts with a status report on the development of its performance management frameworks for the Ontario Skills Development Program, the Self-Employment Benefit Program, and the Literacy and Basic Skills Program, noting specific performance indicators that will be used in the frameworks and timelines for implementation of the frameworks.**

7. Le ministère de la Formation et des Collèges et Universités présente au Comité permanent des comptes publics un rapport sur les résultats de l'évaluation qu'il effectue avec le ministre des Finances pour déterminer si le crédit d'impôt pour la formation en apprentissage produit les résultats attendus, et sur les améliorations prévues, le cas échéant.
8. Le ministère de la Formation et des Collèges et Universités transmet au Comité permanent des comptes publics un rapport d'étape sur l'élaboration de ses cartes de gestion du rendement pour les programmes Développement des compétences Ontario, Prestations en précisant les indicateurs de rendement qui servent utiles dans les cadres ainsi que les délais de mise en œuvre des cadres.

Le Comité permanent des compétences publiques recommande ce qui suit :

3. Le ministre de la Formation et des Collèges et Universités transmet au Comité permanent des compétences publiques un rapport d'étape sur les mesures qu'il met en œuvre pour augmenter le pourcentage de personnes inscrites dans un programme d'apprentissage qui terminent le programme. Le Ministre fournit également au Comité une mise à jour de son étude la plus récente sur les causes d'abandon des programmes de formation.

4. Le ministre de la Formation et des Collèges et Universités présente au Comité permanent des compétences publiques d'ici la fin de 2010 un rapport sur les résultats de l'examen des ratios campagnon-apprenti au sein du Comité permanent avec le ministre des Compétences publiques un travail, transmis au Comité évalué l'importance des penuries de main-d'œuvre qualifiée prévues dans les métiers faisant l'objet d'une forte demande en Ontario, et traite de toutes les initiatives en cours pour inciter les apprenants à embrasser ces métiers.

5. Le ministre de la Formation et des Collèges et Universités transmet au Comité permanent des compétences publiques d'ici la fin de 2010 un rapport effectué par l'Ordre des métiers de l'Ontario.

6. Le ministre de la Formation et des Collèges et Universités, en collaboration avec le ministre des Compétences publiques un travail, transmis au Comité permanent des compétences publiques un rapport d'étape sur les résultats permanents dans les métiers agricoles depuis la mise en œuvre de la nouvelle entente que les deux ministres ont conclue et qui permet aux inspecteurs du ministère du Travail de consulter les données du ministère de la Formation et des Collèges et Universités. Le rapport doit indiquer s'il y a eu une amélioration de l'applications à la suite de l'entente, les changements que la création de l'Ordre des métiers de

## LISTE DES RECOMMANDATIONS DU COMITÉ

8. Le ministère de la Formation et des Collèges et Universités transmet au Comité permanent des compétences publiques un rapport d'étape sur l'élaboration de ses cardres de gestion du rendement pour les programmes Développement des compétences Ontario, Prestations d'aide au travail indépendant et Alphabétilisation et formation de base, en précisant les indicateurs de rendement qui servent utilisés dans les cardres ainsi que les détails de mise en œuvre des cardres.

Le Comité permanent des compétences publiques recommande ce qui suit :

#### **Recommandation du Comité**

Le Ministère utilise présentement le nombre d'heures passées avec les fournisseurs de services sur le plan du niveau équivalant au niveau secondaire. Les fournisseurs de services passées avec les clients pour assurer le suivi, mais il examine ultérieurement une approche uniforme « quelques années ». La transformation du programme Alphabétilisation et formation de base comprendra l'amélioration du système de gestion du rendement pour l'alphabétilisation, la mesure des niveaux de compétence atteints par les apprenants et l'élaboration du nouveau programme d'études.

Le Comité a demandé au Ministère quelques moyens il avait pris pour remédier à la préoccupation du vérificateur quant aux écarts existant entre les différents

## Uniformisation du nombre d'heures passées avec les clients

Le Ministère s'emploie à élaborer un programme d'alphabétisation et de formation de base qui sera disponible en 2011-2012. Il travaille en étroite collaboration avec les fournisseurs de services d'alphanumeration à l'élaboration de programme métrique. L'accord sur différents cheminements (et objectifs), notamment les suivants : l'autonomie, l'emploi, les études donnant droit à des crédits, les études postsecondaires et l'apprentissage. Les fournisseurs de services utilisent actuellement différents outils (ceux offerts par le Ministère et ceux mis au point par les fournisseurs de services) pour assurer la formation.

## Nouveau programme d'études

Le Ministère a précisé que le programme Alphanumeration et formation de base complète quatre catégories de clients : les francophones, les anglophones, les personnes sourdes et les Autochtones.

Le Ministère a attiré l'attention sur le fait que les apprenants du programme d'alphabétisation suivent le programme à leur rythme. Certains ne peuvent suivre la formation à temps plein pour différentes raisons, notamment un travail à temps partiel ou des problèmes de garde d'enfants. Le programme est axé sur l'apprentissage. Certains ont besoin d'acquérir des compétences en alphabétisation décrocher un emploi ou de poursuivre leurs études et leur formation.

Le Ministère a attiré l'attention sur le fait que les apprenants du programme d'alphabétisation suivent le programme à leur rythme. Certains ne peuvent suivre la formation à temps plein pour différentes raisons, notamment un travail à temps partiel ou des problèmes de garde d'enfants. Le programme est axé sur l'apprentissage. Certains ont besoin d'acquérir des compétences en alphabétisation décrocher un emploi ou de poursuivre leurs études et leur formation.

- Le nombre d'apprenants et leurs taux de réussite ont augmenté constamment depuis 2003-2004.
- L'un des objectifs est de fournir aux clients des services d'alphabétisation de grande qualité où ils vivent en Ontario.
- Des travaux sont en cours avec des partenaires pour élaborer un programme d'alphabétisation et un outil d'évaluation commun pour déterminer l'efficacité des programmes d'alphabétisation.
- Le nombre d'apprenants et leurs taux de réussite ont augmenté constamment depuis 2003-2004.

#### *Changements prévus pour le programme*

Le Ministère a indiqué que les recommandations formulées par le vérificateur à l'égard du programme étaient équilibrées et à dit que le vérificateur avait relevé à juste titre les écarts de couts liés à la formation des clients. Le Ministère a maintenu son offre de soutien accordée à 28 000 \$, mais a toutefois cité des cas où le plafond peut être dépassé. Le Ministère vise d'abord et avant tout à assurer la prestation interrompue des services dans le cadre des programmes que le gouvernement fédéral lui a transférés. Il croit que des améliorations des programmes s'imposent; il a déjà pris quelques mesures à cet égard et se concentrera sur les problèmes plus importants ultérieurement. Le Ministre a souligné que les demandes de participation aux programmes sont nombreuses à cause du nombre considérable de mises à pied et du besoin communiqué de formation.

## Programme Alphabetisation et formation de base

Le vétificateur croit que le Ministère a remédié à certaines inégalités sur le plan du financement octroyé pour le programme Alphabetisation et formation de base, mais à dit qu'il restait des inégalités. Il a constaté que de nombreux fournisseurs de services de formation utilisait les fonds sans limiter les heures de service, ce qui requiert une recommandation du Ministère produisant des rapports réguliers. Le vérificateur a recommandé que le Ministère produise des rapports détaillés sur les résultats pour les clients qui quittent le programme à divers stades (par exemple, ceux qui quittent après une évaluation sans avoir reçu de formation intensive par rapport à ceux qui le quittent après l'avoir acheté). Il a également recommandé que le Ministère suive la durée de la participation des apprenants au programme et fasse rapport à ce sujet, et qu'il mette en œuvre un modèle de financement qui tienne compte des résultats des apprenants et qui passe en sorte que les fonds octroyés correspondent mieux aux niveaux de service fournis.

- Le Ministère a mis en place un système de gestion axé sur l'emploi à l'aide de partenaires et de la technologie. Il a fourni les renseignements suivants sur le programme AlphaBétaformation et formation de base :

Le Ministère a décrit les étapes de la présentation d'une demande de participation au programme Développement des compétences Ontario, on lui demande d'examiner les choix d'investissement qui surviennent lors de la formation. La personne préfère suivre une formation, ou la demande a été approuvée, il peut rester des sujets de friction. Même après que la demande a été approuvée, il peut rester des sujets de friction. Par exemple, il peut arriver qu'un client désire commenter la formation immédiatement, mais qu'il n'y ait pas de possibilités de formation dans un collège. Le Ministère assure également la survieillance des clients durant la formation. Comme mentionné précédemment, le programme comprend de nombreuses étapes, ce qui engendre de la frustration.

Le Ministère refuse également de présenter une demande de participation dans certains cas (il en communique les raisons à l'autorité de la demande). Dans la plupart des cas, une demande est rejetée quand la demande de participation au programme Développement des compétences Ontario dans certains cas (il en communique les raisons à l'autorité de la demande). Des délais de soutien sont établis pour garantir que l'établissement offre une formation de qualité.

Rejet des demandes de participation au programme Développement des compétences Ontario

Le Ministère rejette les demandes de participation au programme Développement des compétences Ontario dans certains cas (il en communique les raisons à l'autorité de la demande). Dans la plupart des cas, une demande est rejetée quand la demande de participation au programme Développement des compétences Ontario dans certains cas (il en communique les raisons à l'autorité de la demande). Des délais de soutien sont établis pour garantir que l'établissement offre une formation de qualité.

Le Ministère rejette les demandes de participation au programme Développement des compétences Ontario dans certains cas (il en communique les raisons à l'autorité de la demande). Des délais de soutien sont établis pour garantir que l'établissement offre une formation de qualité.

Si la personne préfère suivre une formation, on lui demande d'examiner les choix d'évaluation, un conseiller rencontré l'autorité de la demande pour déterminer si une formation est effectivement la voie à suivre pour cette personne. En principe, l'autorité de la demande sera convaincue à un rendez-vous pour cette évaluation dans un délai de cinq jours. Toutefois, dans les collectivités marquées par de nombreuses mises à pied, il est possible que ce délai cible ne soit pas atteint. Le Ministère a pris des mesures pour y remédier.

Le Ministère a décrit les étapes de la présentation d'une demande de participation au programme Développement des compétences Ontario. Durant la période d'évaluation, un conseiller rencontré l'autorité de la demande pour déterminer si une formation est effectivement la voie à suivre pour cette personne. En principe, l'autorité de la demande sera convaincue à un rendez-vous pour cette évaluation dans un délai de cinq jours. Toutefois, dans les collectivités marquées par de nombreuses mises à pied, il est possible que ce délai cible ne soit pas atteint. Le Ministère a pris des mesures pour y remédier.

L'existence de systèmes parallèles dans la collectivité. La tâche consistait à aiguiller les gens vers le bon service peut se révéler difficile dans certains cas.

Ontario ait hérité du système du gouvernement fédéral s'est traduit par

les clients se heurtent à des problèmes dans le système et a dit que le fait que

Ontario et Prestations d'aide au travail indépendant. Le Ministre reconnaît que

Aux demandes de participation aux programmes Développement des compétences

Le Comité a relevé de la frustration parmi les clients à cause des délais de réponse

## Frustration des clients

participent au programme Ontario au travail.

programme Connexion Emploi continue d'aider les personnes confrontées à des

obstacles à l'emploi, celles qui ont fait leurs études à l'étranger et les gens qui

participants au programme avait augmenté de 14 % par rapport à l'année

Développement des compétences Ontario. Il a précisé que le nombre de

Le Ministre a fourni des renseignements supplémentaires sur le programme

## Programme Développement des compétences Ontario

provincial.

résultats de la formation, des normes de service à la clientèle et des objectifs

seront élaborés pour assurer un suivi adéquat des caractéristiques des clients, des

efficacité, le service à la clientèle et l'efficience. Des indicateurs de rendement

définira trois grands aspects du succès de la prestaison des services de formation :

cadre de gestion du rendement pour les programmes de formation. Ce cadre

utilisera dans ce processus. Un élément clé sera l'élaboration et l'illustration d'un

service à la clientèle et à la certification lui seraient

opportunités. Le Ministre s'emploie à transformer Emploi Ontario afin de mieux

en Ontario. Le Ministre a indiqué que les observations du vérificateur étaient

des programmes et des niveaux de soutien cohérents aux clients, où qu'ils vivent

programmes) que des mesures soient prises pour assurer une prestation uniforme

Le Ministre a noté que le vérificateur avait recommandé (pour les deux

## Cadre de gestion des programmes

les clients continuent d'occuper un emploi lié à la formation qu'ils ont suivie).

exemple, qu'il n'y avait pas suffisamment d'information pour déterminer si

la surveillance insuffisante des programmes (le vérificateur a remarqué, par

achevant leur formation et satisfait aux exigences du programme;

le besoin d'améliorer la surveillance visant à s'assurer que les participants

des incréments dans les décisions prises par les bureaux locaux quant à

l'octroi d'un soutien;

et établir administratives auparavant par le gouvernement fédéral. Le

Développement des compétences et Prestations d'aide au travail indépendant,

des lacunes, dont les suivantes, dans les deux programmes :

Depuis janvier 2007, le Ministre est responsable des programmes

Prestations d'aide au travail indépendant

Programmes Développement des compétences Ontario et

*échent.*

déterminer si le crédit d'impôt pour la formation en apprentissage produit les résultats attendus, et sur les améliorations prévues, le cas

de l'évaluation qu'il effectue avec le ministre des Finances pour

Le ministère de la Formation et des Collèges et Universités présente au Comité permanent des compétences publiques un rapport sur les résultats

7. Le ministère de la Formation et des Collèges et Universités présente

Le Comité permanent des comptes publics recommande ce qui suit :

## **Recommandation du Comité**

Le Ministre a dit que, conformément à la recommandation du vérificateur, il collabore avec le ministre des Finances afin d'évaluer si le crédit d'impôt pour la formation en apprenticesage produit les résultats attendus (s'il est utile et efficace pour encourager les employeurs à engager des apprenants et pour réduire les pertes de travailleurs qualifiés) et s'il doit être amélioré afin d'en accroître l'efficacité. Le Ministre a fait remarquer que le crédit d'impôt est administré par le ministère des Finances et que le rôle du ministre de la Formation et des Collèges et Universités est de promouvoir le crédit d'impôt et d'encourager un grand nombre d'employeurs à engager des apprenants.

Credit d'impôt pour la formation en apprentissage

Il existe des comités consultatifs et des comités sectoriels provinciaux pour des métiers ou des groupes de métiers connexes. Le Ministère collabore avec ces comités dans le cadre de l'élaboration des normes de programmes de formation dont il est question ci-dessus. L'Ordre des métiers sera responsable de l'élaboration de ces normes et de ces programmes et collaborera avec les représentants sectoriels à ce sujet.

#### Comités consultatifs et comités sectoriels

géométrique des routes et techniques/téchniques spéciales en accessoires électroniques d'automobile. Le Comité a signalé qu'il croit que les mécaniciens spécialisés dans un domaine pour lequel ils avaient reçu de la formation en cours d'emploi devraient passer un examen portant sur d'autres domaines pour lesquels ils n'avaient pas reçu une telle formation. Le Comité a demandé au Ministre de quelle façon il aiderait ces personnes à passer l'examen. Le Ministre a répondu qu'il est consciencieux que le travail dans certains secteurs est un travail spécialisé. Pour les métiers spécialisés d'un secteur, le Ministre a formé un comité de travail qui a élaboré des normes de formation et un programme d'études précis. Le Ministre a dit qu'il travaillerait en étroite collaboration avec le secteur quand il élaborerait des normes de formation et un programme d'études pour garantir, par exemple, que les normes tiennent compte des besoins actuels du secteur.



Le Ministère a dit que l'Ordre collaborera avec le ministère de la Formation et des Collèges et Universités, avec le ministère du Travail, avec le ministre des Transports et avec d'autres ministres qui ont un rôle à jouer dans l'application

Application des lois et réglementations concernant les métiers agréés

Le vérificateur a noté que 21 métiers sont désignés comme des métiers agréés pratiqués ou par des compagnies ou des apprenants inscrits. Les métiers agréés comprennent des emplois tels que technicien/technicienne de l'automobile et électricien/électricienne en construction. En 1993, le Ministère a délégué le pouvoir d'appliquer les exigences d'attestation pour 20 de ces métiers au ministère du Travail (MT). Le vérificateur a dit que dans le cadre de visites de lieux de travail dans le secteur de la force motrice, les conseillers ont constaté que des travailleurs sans permis effectuaient illégalement un travail lié à un métier agréé. Il a également signalé qu'il est difficile d'appliquer les lois et les règlements dans ce secteur, car le travail est souvent préparé en plusieurs lieux. Il recommande que le Ministère collabore avec d'autres ministères et organismes chargés de l'application des lois et règlements dans les secteurs qui nécessitent des certificats afin de partager les plans relatifs aux activités d'application ainsi que les résultats obtenus, et qu'il élaborer une stratégie axée sur le risque concernant l'inspecion des entreprises et des lieux de travail dans ces secteurs.

**RECOMMANDATION DU COMITÉ**  
COMITÉ PERMANENT DES COMPTES PUBLICS RECOMMANDÉ CE  
5. Le ministre de la Formation et des Collèges et le  
au Comité permanent des comptes publics recommande  
évalue l'importance des penuries de main-d'œuvre  
dans les métiers faisant l'objet d'une forte demande

Toute demande pour un métier les gênes à embrasser ces métiers. Les résultats des enquêtes auprès des apprenants aident à jumeler l'offre à la demande. Le personnel du Ministère travaille également en étroite collaboration avec les employeurs locaux pour établir les besoins de la collectivité et encourager les apprenants à combler ces postes.

Beaucoup de gênes de métier de l'Ontario occupent des métiers designés Scénaristes de génie, qui est une norme nationale. Le Ministère a dit que la Loi ontarienne de rouage, qui est la mobilité de la main-d'œuvre visée à faire en sorte que les gênes de 2009 sur la mobilité de la main-d'œuvre visée à faire en sorte que les gênes de métier canadiens puissent exercer leur métier dans une autre province ou un autre territoire au pays sans qu'il y ait abaissement des normes dans les différentes compétences dans les domaines faisant l'objet d'une forte demande, ce qui devrait permettre de conserver les travailleurs ontariens dans la province. Le Ministère prévoit que l'Ontario sera confronté à des perturbations de main-d'œuvre qualifiée comme tenue des départs à la retraite à venir et des changements démographiques.

Le Ministère a dit qu'il travaille en étroite collaboration avec les organismes de formation dans le dossier de la demande relative à certains métiers. Il s'efforce d'utiliser l'information du marché du travail sur les métiers faisant l'objet d'une industrie,

10. mécanicien/mécanicienne de camions et d'autobus.
9. technologie de l'information — agent du service à la clientèle;
8. plombier/plomberie;
7. mécanicien/mécanicienne de chantier et mécanicien industriel/mécanicienne industrielles;
6. éducateur/éducatrice de la petite enfance;
5. cuisinier/cuisinière;
4. charpentier-ménuisier/charpentier-ménuisier;
3. coiffeur/coiffeuse;
2. électricien/électricienne — construction et entretien;
1. technicien/technicienne du secteur de l'automobile;

Le Ministère a signalé que 63 % des nouvelles inscriptions en 2008-2009 concermaient les dix principaux métiers, à savoir :

Le vérificateur a noté que le Ministère avait ajouté 20 nouveaux métiers au cours des cinq dernières années, ce qui porte le nombre total à 153 (mai 2009). Les métiers du secteur des services. La hausse la plus importante a été enregistrée dans les métiers du secteur des services, mais elle n'a pas permis de remédier à la pénurie de travailleurs qualifiés pour ce qui est des plombiers, des électriciens industriels et en construction et d'autres métiers. Le vérificateur a recommandé que le Ministère conjugue des stratégies visant à attirer des apprenants vers les métiers faisant l'objet d'une forte demande et à les aider àachever leur formation.

#### *Measures visant à remédier aux pénuries de main-d'œuvre qualifiée : les besoins du marché du travail*

Le conseil d'administration de l'Ordre se compose de 21 membres : quatre représentants le public et il y aura un représentant des collèges communautaires. L'Ordre aura des conseils sectoriels, dont quatre représentants des professions qui sont responsables de la certification des compagnons. Le Ministère conservera la responsabilité de la certification des compagnons. L'Ordre assumera la responsabilité des fonctions clés comme l'inscription et le soutien des apprenants ainsi que l'octroi de fonds aux organismes de formation; il conservera également ses compétences en formation pour l'aider à s'acquitter de ces responsabilités.

Le conseil d'administration de chaque secteur des services, industrie, automobile et construction du système d'apprentissage, quatre seront des professionnels qui ont été indiqué précédemment, l'Ordre assumera la responsabilité de la certification des secteurs aux autres secteurs. Les conseils traiteront des questions propres aux autres secteurs. Les conseils consulteront le public et il faut offrir de la formation en classe afin de confirmer l'accès.

Le conseil d'administration de l'Ordre se compose de 21 membres : quatre représentants de chaque secteur des services (services, industrie, automobile et construction) du système d'apprentissage, quatre seront des professionnels qui ont été indiqué précédemment, l'Ordre assumera la responsabilité de la certification des secteurs aux autres secteurs. Les conseils traiteront le public et il faut offrir de la formation en classe afin de confirmer l'accès.

Le ministère déterminera les endroits où il faut offrir de la formation en classe afin de faciliter l'accès.

Le ministère du vollet technique de l'apprentissage. De concert avec l'Ordre, le prestataire de formation partaines par des syndicats, continuera d'assurer la formation du vollet technique de l'apprentissage. De concert avec l'Ordre, le centre de formation partaines par des syndicats, continuera d'assurer la formation des autres organismes de formation, comme les collèges communautaires et les autres organismes de formation, comme les

D'après le ministre, l'Ordre sera un organisme d'autoréglementation axé sur l'industrie qui protégera le public au moyen, par exemple, d'un registre public des sociétés membres et d'un système de traitement des plaintes. Il pourra s'occuper des questions de discipline, de faute professionnelle, d'incompétence et d'incapacité.

#### Ondre des métiers de l'Ontario (suite)

rapport sur les résultats de l'examen des ratios campagnon-apprenti au Comité permanent des compétences publics ici la fin de 2010 un rapport effectué par l'Ordre des métiers de l'Ontario.

Le Comité permanent des compétences recommande ce qui suit :

4. Le ministre de la Formation et des Collèges et Universités présente

#### Recommandation du Comité

En ce qui a trait au dernier point, le Ministre a dit que l'Ordre invitera les employeurs, les apprenants, les compagnons et d'autres parties prenantes à un tel ratio.

fixer les ratios campagnon-apprenti appropriés pour les métiers assujettis à un détenteur d'un certificat;

rélever du processus d'inscription quand un apprenti devient un compagnon actuellement un régisiteur des apprenants et des compagnons; l'Ordre prendra la tenir un registre public des membres de l'Ordre (le Ministre tient

programme et des examens;

créer des programmes d'apprentissage et d'autres programmes de formation pour les métiers, notamment établir des normes de formation, des normes de annuler, les révoquer et les remettre en vigueur selon ce qui est approprié;

attester des adhésion et les renouveler, les modifier, les suspendre, les délivrer aux membres de l'Ordre des certificats de qualification et des

régi les membres de l'Ordre;

reglementer l'exercice des métiers;

De nombreux objectifs ont été fixés pour l'Ordre, notamment les suivants (principale citée par le Ministre) :

amener le secteur des métiers spécialisés à s'investir pleinement;

besoins quant aux métiers qui seront en grande demande dans le futur;

faire en sorte que les priorités en matière de formation soient axées sur les

de consulter le Journal des débats pour prendre connaissance de la liste complète de nombreux objectifs ont été fixés pour l'Ordre, notamment les suivants (principale

• amener le secteur des métiers spécialisés à s'investir pleinement;

• faire en sorte que les priorités en matière de formation soient axées sur les besoins quant aux métiers qui seront en grande demande dans le futur;

- mener des recherches;
- faciliter le recrutement et la certification des travailleurs formés à l'étranger;

En plus de promouvoir les carrières dans les métiers, Le Ministère a dit que la création de l'Ordre sera utile dans les domaines suivants :

Le Ministère a fourni des renseignements détaillés sur l'Ordre des métiers de l'Ontario. Il a indiqué que l'Ordre procurera au gouvernement une tribune pour soullever, examiner et régler des questions avec tous les participants du système pour l'Ontario. L'Ordre attribera de nouveaux apprenants vers l'exercice d'un métier et conférera aux parents) n'accordent pas aux métiers l'importance qu'ils méritent et croit que l'Ordre apprendra de nouveau apprenants semblable à celui des enseignants, des métiers un statut professionnel semblable à celui des enseignants, des mesures pour promouvoir les métiers spécialisés, notamment le Programme d'apprentissage pour les jeunes de l'Ontario.

#### Ordre des métiers de l'Ontario

Le Ministère a indiqué que l'Ordre posséderait de vastes compétences de formation à pouvoir apporter un soutien à divers programmes d'emploi et de l'emploi et à la formation. Les conseillers posséderont de vastes compétences de formation à la fin de l'exercice 2008-2009. Il s'apprête à adopter un modèle de « guichet unique » pour les clients qui tentent d'obtenir des services liés à l'information à la fin de l'exercice 2008-2009. Il aider les personnes qui souhaitent exercer un métier à trouver des employeurs qui accepteraient de les accueillir comme apprenants.

Le Ministère a indiqué qu'il avait embauché 20 autres consultants en emploi et en aux apprenants dont ils sont responsables. aux fournisseurs de services de formation en classe, et d'offrir un meilleur soutien aux employeurs et d'effectuer un nombre suffisant de visites en temps opportun aux employeurs et que les charges de travail soient de permettre aux conseillers en formation que le Ministère examine ses besoins en ressources dans les bureaux locaux ainsi responsable en moyenne de 900 à 1 000 apprenants. Le vérificateur conseiller ainsi la charge de travail avait presque double, de sorte que chaque conseiller était n'avait pas changé depuis la vérification qu'il avait effectuée en 2002, tandis que les employeurs actuels. Le vérificateur a noté que le nombre de conseillers (100) charge de travail ne leur laisserait plus de temps pour travailler avec les apprenants ou programmes d'apprentissage. Les conseillers ont dit que l'augmentation de la rapport à la qualité en ce qui a trait à l'attente des objectifs d'inscription aux formations selon lesquelles une trop grande importance est accordée à la quantité Le vérificateur a relevé les préoccupations des conseillers en emploi et en par rapport à la qualité en ce qui a trait à l'attente des objectifs d'inscription aux formations selon lesquelles une trop grande importance est accordée à la quantité

Surveilance de la qualité et de la conformité des programmes

Le Comité désire aviser le Ministre que, dans un délai d'un an après le dépôt du rapport du Comité sur la section 3.08, il demandera au Ministre de prendre part à des audiences de suivi dans le but principallement de discuter des progrès réalisés par le Ministre pour mesurer de façon exacte et augmenter le taux des personnes inscrites dans un programme d'apprentissage qui terminent réellement le programme.

## REMARQUE

3. Le ministre de la Formation et des Collèges et Universités transmet au Comité permanent des compétences publiques un rapport d'étape sur les mesures qu'il met en œuvre pour augmenter le pourcentage de personnes inscrites dans un programme d'apprentissage qui terminent le programme. Le Ministre fournit également au Comité une mise à jour de son étude la plus récente sur les causes d'abandon des programmes de formation.

Le Comité permanent des compétences publiques recommande ce qui suit :

### Recommandation du Comité

Subvention incitative aux apprenants versée par le gouvernement fédéral Service Canada et le Ministre envoient des lettres aux apprenants pour avoir l'assurance qu'ils connaissent l'existence de la Subvention incitative aux apprenants offerte par le gouvernement fédéral pour les encourager à terminer leur formation en cours d'emploi.

- Il y a de bonnes nouvelles (25 % des répondants ont dit qu'ils n'avaient aucun problème quand on leur a demandé quels problèmes ils éprouvaient quand ils suivait la formation, et plusieurs répondants ont louangé leur programme).
- Il faut augmenter le soutien financier octroyé aux apprenants.
- Les employeurs profitent du programme même quand les apprenants demeurent des apprenants.
- Il faut déboucher sur les conclusions suivantes :

aucun contact n'était autorisé avec les apprenants qui avaient déjà abandonné leur programme. Par conséquent, il fallut recueillir les motifs de leur abandon au moyen de contacts indirects avec les apprenants actuels.

Selon le rapport susmentionné :

### Renseignements supplémentaires

Le Ministère étudie des mesures telles qu'une formation en classe accélérée à l'intention des apprenants mis à pied. Il a également entrepris une étude auprès des apprenants individuels pour connaître les motifs pour lesquels ils n'avaient pas terminé leur formation. Un rapport prépare par l'organisme Peel-Halton-Dufferin Training Board, en collaboration avec le Ministre, le Collège Sherridan et le Collège Humber, intitulé *Understanding Apprenticeship Non-Completion: A Survey of Current Apprentices*, a été publié en mars 2009.

Les apprenants sont encouragés à passer leur examen d'obtention du certificat des que possiblement après avoir terminé leur programme d'apprentissage. A l'avenir, grâce au Système d'information d'Emploi Ontario, le Ministère sera en mesure d'évaluer si ce type de mesures contribue à améliorer les taux de réussite.

- ils leur fournit des manuels d'études et du conseil individuel;
  - ils discutent avec eux des lacunes ou des points à améliorer;
  - ils prennent les dispositions nécessaires pour qu'un apprenant dispose d'un plus long délai pour redigéer un examen, le redigé dans une salle à part (si les sujets de distraction sont un problème) ou obtienne les services d'un interprète ou d'un traducteur, au besoin.

Le Ministre a dit que ses conseillers en emploi et en formation conseilleront les apprenants qui sont susceptibles de suivre une formation afin de les aider à la mener à terme. Les conseillers apporteront un soutien aux apprenants de plusieurs façons, dont celles-ci :

Mesures prises par le Ministre pour encourager les apprenants à terminer leur formation

2. Le ministre de la Formation et des Collèges et Universités transmet au Comité permanent des compétences publiques un rapport d'étape sur l'implantation du système d'information d'Emploi Ontario en expérimentant un quai de système aide le Ministère à assurer un suivi des taux d'achèvement exacts et en individuant à quel moment le système sera entièrement en application.

1. Dans les trois mois suivant la fin de l'exercice 2009-2010, le ministre de la Formation et des Collèges et Universités transmet au Comité permanent des compétences publiques et données sur les chiffres d'inscription et d'achèvement pour chaque métier du programme d'apprentissage pour 2009-2010.

#### **RECOMMANDATIONS DU COMITE**

Définition de l'achèvement et système d'information d'Emploi Ontario	Le Ministère utilisera la définition de l'achèvement employé dans l'enquête nationale auprès des apprenants, comme toutes les administrations utilisent malintenant la même définition, le Ministère a dit qu'il sera possible d'obtenir de meilleures données relatives et d'avoir une meilleure idée des motifs pour lesquels les apprenants ne terminent pas leur formation. Auparavant, les administrateurs n'évaluaient pas la même lagune le non-achèvement : les apprenants pouvaient abandonner les programmes de formation pour différentes raisons. La définition de l'achèvement soulèverait ainsi des questions. Par exemple, doit-on la considérer comme un succès ? Si une personne survit un programme de formation dans un métier à accreditation facultative, pourra-t-il n'être nécessaire de détenir un certificat de qualification comme celui d'un apprenant qui n'a pas terminé sa formation ?
Le Ministère a indiqué que l'achèvement implique que la personne suit toute la formation en classe,	Le Ministère a indiqué que l'achèvement implique que la personne termine la formation en cours d'emploi ;
dans la plupart des cas, réussit l'examen menant à l'obtention d'un certificat de qualification professionnelle (les métiers n'exigent pas tous l'obtention d'un tel certificat •	• dans la plupart des cas, réussit l'examen menant à l'obtention d'un certificat de qualification professionnelle (les métiers n'exigent pas tous l'obtention d'un tel certificat

Le ministère a indiqué que l'achèvement imminent du personnel

- suit toute la formation en classe;
  - termine la formation en cours d'emploi;
  - dans la plupart des cas, réussit l'examen menant à l'obtention d'un certificat de qualification professionnelle (les métiers n'exigent pas tous l'obtention d'un tel certificat).

Le Ministre a répondu que le problème principal est qu'il faut pourvoir à ce que l'information solide pour obtenir les données volumineuses. Il a indiqué qu'il faut disposer de systèmes de suivi adéquats pour pouvoirs rendre compte du taux d'achèvement. Le Ministre s'emploie à mettre sur pied un système de suivi appelé Système d'information d'Emploi Ontario, qui assurera le suivi des apprenants au cours des différentes étapes de la formation jusqu'à l'obtention du certificat. Il s'agit d'un système modulaire. Le Ministre possède déjà le module de gestion des contrats et ajoute le module de gestion des dossier. Il dit que le système lui fournit des renseignements détaillés.

Le Comité a fait remarquer que le Ministre s'estait engagé précédemment à mettre en œuvre au plus tard en janvier 2004 des mesures axées sur les résultats quant aux taux d'achèvement des programmes d'apprentissage et aux taux d'emploi en rapport avec la demande du marché de la main-d'œuvre. Le Comité voulait connaître les raisons pour lesquelles la définition de l'achèvement avait pris autant de temps.

appelle système d'information à Emploi Ontario, qui assurerait la suivi des apprenants au cours des étapes de la formation jusqu'à l'obtention du certificat. Il s'agira d'un système modulaire. Le Ministre possède déjà le module de gestion des contrats et ajoute le module de gestion des dossier. Il dira que le système lui fournit des renseignements détaillés.

Le Ministère participe à une enquête nationale (fédérale, provinciale et territoriale) auprès des apprenants qui fournira des données complètes sur les résultats des programmes d'apprentissage. Les données détaillées pour l'Ontario fournit au Ministère de l'information sur les raisons pour lesquelles les apprenants ne terminent pas leur apprentissage, ce qui lui permettra de cibler ses efforts pour faire augmenter les taux d'achèvement. Par ailleurs, le Ministère encourage les apprenants à concentrer leurs efforts sur les métiers les plus susceptibles de mener à un emploi à temps plein. Le Ministre a également dit qu'il évaluait le programme d'apprentissage pour les jeunes de l'Ontario afin d'avoir l'assurance qu'il répond à son objectif d'aider les jeunes à exercer un métier.

#### Suivi des taux d'achèvement

Données sur l'apprentissage pour l'exercice 2008-2009

Le Ministère a communiqué au Comité les chiffres sur l'apprentissage pour l'exercice 2008-2009. Malgré les défis liés au ralentissement économique, le Ministère a dit qu'il avait atteint ses objectifs quant au nombre d'apprentis inscrits en 2008-2009 et que le nombre d'inscriptions avait augmenté de 7 % par rapport à l'anée précédente. En Ontario, 120 000 apprenants avaient un métier, soit le double du nombre d'apprentis inscrits en 2002-2003. Les inscriptions au programme d'apprentissage pour les jeunes de l'Ontario sont passées à 25 000, contre environ 23 000 en 2005-2006. Le système d'apprentissage de l'Ontario porte sur plus de 154 mètres.

Donnees sur l'apprentissage pour l'exercice 2008-2009

Le véritable a dit que le Ministère se doit d'obtenir des renseignements sur les taux d'achèvement des programmes d'apprentissage et les taux d'emploi en rapport avec la demande du marché de la main-d'œuvre. Le Ministère avait convenu de mettre en œuvre des mesures axées sur les résultats au plus tard en janvier 2004, pour ensuite rendre compte publicuelement des progrès réalisés dans l'attente des objectifs. Cependant, le Ministère n'a communiqué jusqu'ici que le nombre d'inscriptions annuelles d'apprentis. Le vérificateur a recommandé que le Ministère mesure et suivre les taux d'achèvement des programmes d'apprentissage et les taux d'emploi, à l'aide de méthodes permettant d'effectuer des comparaisons entre les métiers et des comparaisons au fil du temps, et qu'il réalise également des analyses comparatives avec d'autres administrations. Il a également recommandé que le Ministère évalue périodiquement les raisons pour lesquelles les apprenants n'achèvent pas leur formation et qu'il élaborer des stratégies appropriées pour y remédier.

Le vérificateur a cité les chiffres de l'apprentissage en date de juin 2008 et les comparés à ceux de l'exercice 2001-2002. Il a signalé que les dépenses au titre de l'apprentissage avaient augmenté de 25 % (de 81 à 101 millions de dollars) et que le nombre d'apprentis inscrits avait plus que double (de 52 000 à 109 000).

## Programme Apprentissage

### Évolution du programme Apprentissage depuis la dernière vérification et suivie des taux d'achèvement

D'importantes questions ont été soulevées dans le cadre de la vérification et devant le Comité. Le Comité accorde une importance particulière aux questions examinées ci-dessous.

### DEVANT LE COMITÉ

#### QUESTIONS SOULEVÉES DANS LE CADRE DE LA VÉRIFICATION ET

En 2002, le vérificateur avait procédé à une vérification des programmes Apprentissage et Alphabetisation et formation de base.

- de mesurer si les programmes atteignent leurs objectifs et de faire rapport à ce sujet.
- de veiller à ce que le Ministère et ses organismes de prestation offrent les programmes et services aux clients de façon économique et efficiente;
- de veiller à ce que les services soient offerts conformément aux exigences des lois et des politiques;
- de veiller à ce que les services soient offerts conformément aux exigences des programmes et des processus adéquats de gestion de ces programmes permettant :

La vérification visait à déterminer si le Ministère avait mis en place des systèmes, des procédures et des processus adéquats de gestion de ces programmes.

### OBJECTIF DE LA VÉRIFICATION

Ces quatre programmes compétent pour 412 millions de dollars (environ 48 %) des dépenses de la Division.

- Prestations d'aide au travail indépendant.
- Développement des compétences;

Le vérificateur s'est également penché sur les deux programmes fédéraux suivants, qui relèvent maintenant de la Division :

- Apprentissage;
- Alphabetisation et formation de base.

Le vérificateur s'est concentré sur les deux programmes suivants de la Division qui existaient avant la signature de l'EDMT :

Le Ministre est maintenu responsable de la gestion de programmes fédéraux appels collectifs « prestations d'emploi et mesures de soutien » (PMS) de l'Ontario. Le Gouvernement du Canada a versé plus de 529 millions de dollars en 2007-2008 au titre des programmes de PMS qui visent à aider les personnes admissibles à des prestations d'assurance-emploi (a.-e.) ou les chômeurs. Il a également versé 53 millions de dollars au titre des cotisations administratives et s'est engagé à verser 25 millions de dollars sur trois ans pour la mise au point d'anciens systèmes d'information. Les dépenses relatives aux PMS s'élèveraient à 585 millions de dollars en 2007-2008.

VUE D'ENSEMBLE

Les gouvernements du Canada et de l'Ontario ont signé l'Entente sur le développement du marché du travail (EDMT) en novembre 2005 et celle-ci est entrée en vigueur en janvier 2007. Depuis, la Division de l'emploi et la formation du Ministère (appelée ci-après la Division) s'applique à intégrer les services d'emploi et de formation qui étaient offerts auparavant par le gouvernement fédéral afin de fournir un système de quicket unique pour la formation et l'emploi. Le réseau intégré s'appelle Emploi Ontario. La Division consacrée plus de 900 millions de dollars par année aux programmes et aux services d'Emploi Ontario.

INTRODUCTION

Le Comité tient à remercier les représentants du Ministère de l'Éducation pour leur participation aux audiences. Il remercie également le Bureau du vérificateur général, le greffier du Comité et le personnel du Service de recherches de l'Assemblée législative pour l'assistance qu'ils lui ont prêtée durant les audiences et les délibérations sur la rédaction du rapport.

Remerciements

Le Comité permanent des compétences publiques a tenu des audiences publiques en mai 2009 sur le rapport du vérificateur général portant sur la Division de l'emploi et de la formation (section 3.08 du Rapport annuel 2008 du vérificateur général) et du ministère de la Formation et des Collèges et Universités (le Ministre). Des hauts fonctionnaires du Ministère ont comparu devant le Comité au cours de ces audiences\*. Dans le présent rapport, le Comité résume et appuie les constatations et les recommandations du vérificateur et présente ses propres constatations, opinions et recommandations. Le Comité demande au Ministre de faire parvenir une réponse écrite au greffier du Comité à l'égard de chacune des recommandations du Comité dans les 120 jours suivant le dépôt du présent rapport auprès du président de l'Assemblée législative, sauf indication contraire dans une recommandation.

## PREAMBLE



## TABLE DES MATIÈRES

PÉAMBULE	1
REMERCIEMENTS	1
INTRODUCTION	1
VUE D'ENSEMBLE	1
OBJETIF DE LA VÉRIFICATION	2
QUESTIONS SOULVÉES DANS LE CADRE DE LA VÉRIFICATION ET DEVANT LE COMITÉ	2
PROGRAMME APPRENTISSAGE	2
ÉVOLUTION DU PROGRAMME APPRENTISSAGE DEPUIS LA DERNIÈRE VÉRIFICATION	2
ET SUIVI DES TAUX D'ACHÈVEMENT	2
SURVEILLANCE DE LA QUALITÉ ET DE LA CONFORMITÉ DES PROGRAMMES	7
ORDRE DES MÉTRES DE L'ONTARIO	7
MESURES VISANT À REMÉDIER AUX PENALTIES DE MAIN-D'ŒUVRE QUALIFIÉE :	9
LES BESOINS DU MARCHÉ DU TRAVAIL	13
APPLICATIION DES LOIS ET RÈGLEMENTS CONCERNANT LES MÉTRES AGGRÉES	10
CRÉDIT D'IMPÔT POUR LA FORMATION EN APPRENTISSAGE	12
PROGRAMMES DÉVELOPPEMENT DES COMPÉTENCES ONTARIO ET PRÉSTATIONS	13
CADRE DE GESTION DES PROGRAMMES	13
PROGRAMME DÉVELOPPEMENT DES COMPÉTENCES ONTARIO	13
FRUSTRATION DES CLIENTS	13
REJET DES DEMANDES DE PARTICIPATION AU PROGRAMME DÉVELOPPEMENT	14
CHANGEMENTS PRÉVUS POUR LE PROGRAMME	15
PROGRAMME ALPHABÉTISATION ET FORMATION DE BASE	15
LISTE DES RECOMMANDATIONS DU COMITÉ	18



**LISTE DES CHANGEMENTS DANS LA COMPOSITION DU COMITÉ  
COMITÉ PERMANENT DES COMPTES PUBLICS**

LAURA ALBANESE a été remplacée par DAVID RAMSAY le 15 septembre 2009.

ERNIE HARDEMANN a été remplacé par TED ARNOTT le 15 septembre 2009.



**COMITÉ PERMANENT DES COMPTES PUBLICS**

**POSITION DU COMPOSITOR**

**1<sup>re</sup> session, 39<sup>e</sup> législature**

**NORMAN W. STERLING**

**Président**

**TED ARNOTT**

**Vice-président**

**MARIA VAN BOMMEL**

**DAVID ZIMMER**

**JEERRY J. OUELETTE**

**PHIL MCNEELY**

**FRANCÉE GELINAS**

---

**DAVID RAMSAY**

**Katich Koch**

**Greffier du comité**

**Susan Viets**

**Recherchiste**

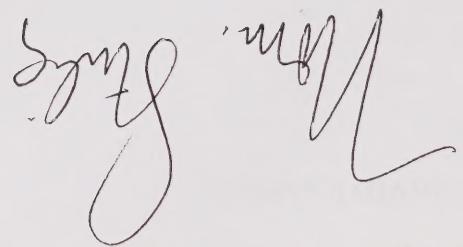


Toronto, Ontario M7A 1A2

STANDING COMMITTEE ON PUBLIC ACCOUNTS  
COMITÉ PERMANENT DES COMPTES PUBLIQUES

janvier 2010  
Queen's Park

Norman W. Sterling



Le président du comité,

l'Assemblée.

Le Comité permanent des comptes publics a l'honneur de présenter son rapport et de le confier à

Monsieur le président,

Président de l'Assemblée législative  
l'honorable Steve Peters

Legislative  
Assembly  
of Ontario  
de l'Ontario



Legislative  
Assembly  
of Ontario

Donnees de catalogue avant publication de la Bibliothéque et Archives Canada  
Ontario. Assemblée législative. Comité permanent des comptes publics  
Division de l'emploi et de la formation (Rapport annuel 2008 du vérificateur général de  
l'Ontario, section 3.08)  
Titre en français et en anglais disponible télécopie.  
Titre de l'additionnelle: Emploi et Formation Division (Section 3.08, 2008  
Annuel report of the Auditor General of Ontario)  
Également disponible sur Internet.  
ISBN 978-1-4435-1738-6

Texte en français et en anglais disponible télécopie.  
Titre en français et en anglais disponible télécopie.  
Division de l'emploi et de la formation—Audit. 2. Formation professionnelle—  
Politique gouvernementale—Ontario. 3. Apprentissage professionnel—Politique  
gouvernementale—Ontario. 4. Alphabetisation—Programmes—Ontario.  
5. Entrepreneuriat—Politique gouvernementale—Ontario. I. Titre. II. Titre: Emploi et  
Formation Division (Section 3.08, 2008 Annual report of the Auditor General of Ontario)  
and Training Division (Section 3.08, 2008 Annual report of the Auditor General of Ontario)

HD4885.C3 O56 2009

354.9.68243909713

C2009-964072-4F

3 1761 114684194

1<sup>re</sup> session, 39<sup>e</sup> législature  
58 Elizabeth II

(Rapport annuel 2008 du vérificateur général de l'Ontario, section 3.08)  
DIVISION DE L'EMPLOI ET DE LA FORMATION

COMITÉ PERMANENT DES  
COMPTES PUBLICS

Legislative  
Assembly  
of Ontario  
de l'Ontario  
Assembly  
legislative  
de l'Ontario

